

Ayuda para compradores de vehiculos nuevos con problemas



Estado de California
Gray Davis, Gobernador

Agencia de Servicios Estatales y al Consumidor
Aileen Adams, Secretaria

Departamento de Asuntos del Consumidor
Kathleen Hamilton, Directora
2000



Contenido

La Ley de California de vehículo con problemas	1
Programas de California de arbitraje certificado	3
¿Qué es el arbitraje?	4
Medidas que tomar si tiene un vehículo con problemas	4
Si Ud. decide perseguir el arbitraje	5
Consejos para los consumidores	7
Dónde encontrar ayuda si Ud. tiene problemas con un vehículo	8
Registro de reparaciones	9

Ud. puede pedir esta libreta gratuita llamando el numero telefonico sin costo del Departamento de Asuntos del Consumidor, (800) 952-5210.

Junio 2000 • www.dca.ca.gov/acp/

Impreso en papel reciclado.

La ley de California de vehículo con problemas

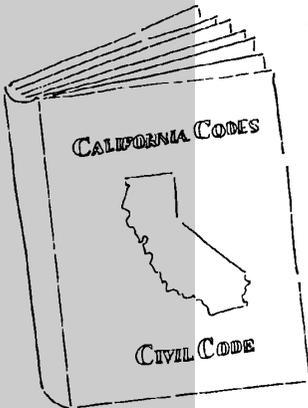
La ley de garantías al consumidor de California requiere que el fabricante de un vehículo motorizado nuevo que se alquile o se venda con la garantía del fabricante, repare el vehículo durante el período de vigencia de la garantía, para que se cumpla con ésta. El vehículo puede ser un carro, “van”, camión, o las porciones de chasis y la cabina del conductor de una casa rodante, y debe haberse comprado o alquilado mayormente por uso personal, familiar o del hogar; o, el vehículo puede haber sido comprado o alquilado por propósitos personales, familiares o del hogar por una persona, incluyendo una asociación, compañía de responsabilidad limitada, corporación, u otra entidad legal, a la cual no estén registrados más de cinco vehículos motorizados en este estado. La ley se aplica a los vehículos nuevos y usados que estén cubiertos bajo la garantía original del fabricante.



Si el fabricante o concesionario no puede arreglar el vehículo para que esté en conformidad con la garantía dentro de un número “razonable” de intentos de reparación durante todo el periodo de vigencia de la garantía, entonces la Ley de Vehículo Problemático requiere que el fabricante reemplace el vehículo o reembolse al comprador o arrendatario el precio de compra del carro, cualquiera que prefiera el consumidor. Sin embargo, la ley permite que el fabricante tome un descuento de millaje por el uso del vehículo antes del primer intento de reparación.

Además, la Ley de Vehículo Problemático presume que un vehículo es “problemático” si cumple con todas estos criterios:

1. El fabricante o sus agentes han llevado a cabo cuatro o más intentos de reparar el mismo problema, o el vehículo ha estado fuera de servicio por más de 30 días (no necesariamente consecutivos) durante las reparaciones debido a cualquier número de problemas.
2. Los cuatro intentos o 30 días fuera de servicio han ocurrido dentro del primero de los dos casos siguientes en ocurrir: dentro de 18 meses de la entrega del vehículo al consumidor o 18,000 millas en el odómetro.
3. Los problemas están cubiertos bajo la garantía, desmejoran sustancialmente el uso o el valor del vehículo o la seguridad del consumidor, y no fueron causados por abuso del vehículo.
4. Si los materiales de la garantía o el manual del dueño lo requieren, el consumidor ha notificado directamente al fabricante acerca del/de los problema(s).



Si se cumple con todos estos criterios, se presume que su vehículo es problemático. Sin embargo, ésta es una presunción refutable, y el fabricante tiene el derecho de comprobar que no exista ningún problema, que no se hayan realizado un número razonable de intentos, o que el problema no desmejore sustancialmente el uso del vehículo, el valor, o la seguridad.

Note que si el fabricante provee un programa certificado de arbitraje, el comprador o arrendatario debe someter la disputa al programa antes de que él o ella pueda invocar la Ley de Vehículo Con

Problemas en una demanda judicial en contra del fabricante. (Véase la página 3 para una lista de programas certificados de los fabricantes.)

La presunción de la Ley de Vehículo Problemático se encuentra en el Código Civil de California, Sección 1793.22

Programas de arbitraje certificado en California

En California, algunos fabricantes piden voluntariamente la certificación de sus programas de arbitraje del Programa de Certificación del Departamento de Asuntos del Consumidor.

Estos programas de arbitraje certificados ante el estado consideran y toman decisiones acerca de problemas de consumidores con la garantía de su vehículo. El Programa de Certificación de Arbitraje vigila estos programas para asegurar que cumplan con las leyes estatales y federales y investiga las quejas de consumidores acerca de sus operaciones. **El Programa de Certificación de Arbitraje no revisa las decisiones de los programas.**

Programa Certificado de Arbitraje	Fabricantes Representados
“Auto Line” del Consejo de Oficinas de Prácticas Comerciales Éticas (Better Business Bureau) 4200 Wilson Boulevard, Suite 800 Arlington, VA 22203-1804 (800) 955-5100	AM General (Hummer), General Motors (incluye Buick, Cadillac, Chevrolet, GMC, Geo, Pontiac, Oldsmobile), Honda/Acura, Hyundai, Isuzu, Nissan/Infiniti, Porsche, Land Rover, Rolls Royce/Bentley, Saab, Saturn, Volkswagen/Audi.
Consejo de Arbitraje para Clientes P.O. Box 1424 Waukesha, WI 53187-1424 (800) 279-5343	DaimlerChrysler (incluye Dodge, Eagle, Jeep, Plymouth)
Consejo de Resolución de Disputas P.O. Box 5120 Southfield, MI 48086-5120 (800) 688-2429	Ford (incluye Lincoln, Mercury)



Nota:

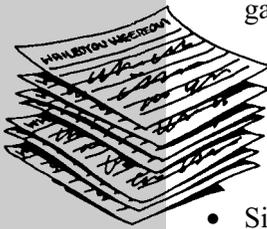
Los fabricantes que no tienen programas de arbitraje certificados ante el Estado incluyen: Alfa Romeo, BMW, Daewoo, Daihatsu, Ferrari, Jaguar, Kia, Lexus, Lotus, Mazda, Mercedes Benz, Mitsubishi, Peugeot, Subaru, Suzuki, Toyota, Volvo, Yugo.

Favor de revisar su manual del dueño y materiales de la garantía para averiguar si el fabricante de su vehículo ofrece un programa de arbitraje.

¿Qué es el arbitraje?

El arbitraje es un proceso de resolución en el cual las disputas acerca de las garantías entre los fabricantes y los consumidores se resuelven entre árbitros neutros. He aquí algunas de las ventajas del arbitraje:

- Es gratis;
- Las decisiones se dan dentro de 40 días después de que el programa reciba su solicitud.
- Los programas de arbitraje certificados ante el Estado permiten las presentaciones orales, las cuales están abiertas a los oyentes.
- Los programas de arbitraje certificados ante el Estado permiten que el consumidor presente su reclamo dentro de un plazo de 6 meses después de que haya vencido la garantía, si el problema ocurrió durante su período de vigencia.
- Las decisiones son obligatorias al fabricante, pero no al consumidor. El consumidor puede aceptar o rechazar la decisión.
- Si Ud. rechaza la decisión, puede perseguir de todos modos sus derechos en el tribunal, incluyendo en el tribunal de reclamos menores. Sin embargo, debe Ud. considerar el consultar con un abogado antes de tomar esta medida.



Medidas que tomar si tiene un vehículo con problemas:

1. Consultar con su libreta de garantía.
2. Intentar resolver el problema con el concesionario.
3. Comunicarse con el fabricante o su representante directamente. En algunos casos, le puede requerir que notifique directamente al fabricante de la necesidad de reparaciones adicionales. Envíe las cartas por correo certificado, y mantenga una copia y el recibo del correo certificado.
4. Ud. puede ir a arbitraje si cree que cumple con los requisitos siguientes:

- El problema específico está cubierto por la garantía del fabricante (las disputas acerca de las garantías extendidas y los contratos de servicio no se arbitran en los programas de los fabricantes.
- Ud. ha notificado al fabricante directamente sobre el problema.
- El problema desmejora sustancialmente el uso, el valor, o la seguridad del vehículo.
- El problema no se ha reparado satisfactoriamente.
- El fabricante tiene un programa de arbitraje.



Si Ud. decide perseguir el arbitraje

Una vez que Ud. haya determinado que el arbitraje es su mejor opción, su próximo paso es presentar una solicitud y hacer unas preparaciones necesarias:

- Llenar y entregar una solicitud de arbitraje que explique claramente el problema y el resultado que Ud. busca del arbitraje. Puede ser que encuentre una solicitud en los materiales en su guantera, o puede obtener una llamando al programa de arbitraje apropiado (véase a la página 3).
- Revisar su solicitud para asegurar que esté legible y completa antes de enviarla.

Reunir información

- Comunicarse con el fabricante y pedir cualquier boletín de servicio técnico que tenga que ver con su problema de vehículo.
- Comunicarse con la Administración Nacional de la Seguridad de Tránsito en la Carretera (National Highway Traffic Safety Administration), 400 Seventh Street, S.W., Washington, DC 20590 Línea de Seguridad Automovilística (Auto Safety Hotline) al (800) 424-9393 para cualquier información de retiro de carros por el fabricante debido a defectos. Averiguar si se han reportado problemas similares que indiquen un patrón de problemas en su modelo de vehículo.

- Para ayudar a verificar el problema, especialmente si es intermitente, presentar documentos firmados o affidávits de mecánicos certificados e individuos que hayan viajado en su vehículo y hayan experimentado el problema (por ejemplo, miembros de la familia o de un “car pool”, es decir, grupo que viaja al trabajo en el mismo carro).

Organizar los documentos

- Apuntar y resumir las reparaciones bajo la garantía en orden cronológico, usando el formulario en página 9. Enfocarse en problemas que desmejoren sustancialmente el uso, el valor, o la seguridad del vehículo. No poner en la lista las órdenes de servicio que indiquen únicamente el trabajo de mantenimiento programado.
- Hacer copias de la orden de compra y el contrato de financiamiento/alquiler, todas las órdenes de reparación y mantenimiento, las correspondencias entre Ud. y el concesionario o el fabricante, y cualquier otro documento como declaraciones firmadas que ayuden a apoyar su caso. No usar pluma resaltadora en las órdenes de reparación, porque causará que la información resaltada aparezca negra al hacer fotocopias.



Ensayar su presentación

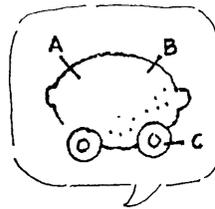
- Si Ud. planea hacer una presentación oral durante la vista de su causa, organizar y escribir los puntos principales de su argumento, con énfasis en los problemas que desmejoren sustancialmente el uso, el valor, o la seguridad del vehículo. Los ajustes menores son necesarios en la mayoría de los vehículos nuevos, y mencionar problemas insignificantes distraerá la atención de sus preocupaciones principales. Ensayar su presentación.
- Aunque el número total de días que un vehículo ha estado fuera de servicio pueda ayudar a demostrar que el fabricante haya tenido una oportunidad razonable para reparar el vehículo, los árbitros al hacer su decisión suelen enfocarse en aquellos problemas que queden sin resolver. Si el fabricante ha reparado algunos de los problemas para que el vehículo conforme con los términos de la garantía, los árbitros en general no ordenarán que el fabricante reemplace el vehículo o reembolse al consumidor para estos asuntos del pasado. Por consiguiente, enfóquese en los problemas que el concesionario o el fabricante no haya reparado

satisfactoriamente y declare claramente qué es el remedio que Ud. les está pidiendo a los árbitros.

- Recordar que estos programas de arbitraje se ocupan únicamente de asuntos sobre la garantía del fabricante. Para perseguir los daños y perjuicios punitivos y/o consecuentes, hay que usar el sistema tribunal.

Consejos para los consumidores:

- No abusar el vehículo.
- Mantener su vehículo de acuerdo con el calendario de mantenimiento recomendado por el fabricante (consultar con la garantía y el manual del dueño). Guardar un archivo de mantenimiento y guardar todos los recibos de mantenimiento llevado a cabo en su vehículo.
- Describir el problema al llevarlo para el mantenimiento—no diagnosticarlo—y asegurar que el orden de reparaciones indique el/los problema(s) que Ud. experimenta con su vehículo, el millaje en el odómetro en el momento de la reparación, y las fechas en que el vehículo estuvo en el taller de reparaciones.
- Asegurar que todas las reparaciones de garantía las haga un concesionario autorizado. Recuerde, Ud. debe dar al fabricante o sus agentes una oportunidad “razonable” para realizar las reparaciones necesarias.
- Asegurar que cada intento de reparación sea documentado con una orden de reparación, aun si no se hacen las reparaciones.
- Guardar copias de todos los archivos de servicio y órdenes de reparación.
- Apuntar todos los contactos con el distribuidor o con los representantes del fabricante, notando la fecha y las personas contactadas. Guardar notas acerca de llamadas telefónicas, cartas, o conversaciones personales que Ud. ha tenido sobre los problemas de su vehículo.
- Notificar de inmediato al distribuidor si los intentos de reparaciones no tienen éxito.



Dónde encontrar ayuda si Ud. tiene problemas con un vehículo

Problema/mantenimiento necesario	Organización con la cual comunicarse
Información acerca de la Ley de California de Vehículo con Problemas	Departamento de Asuntos del Consumidor, Programa de Revisión de Arbitraje, 400 R Street, Sacramento, CA 95814 (916) 323-3406 o (800) 952-5210
El fabricante o el distribuidor no cumple con la garantía, la garantía extendida o el contrato de servicio	<p>El fabricante o el distribuidor, por correo certificado (revisar el manual del dueño para conseguir la dirección del fabricante)</p> <p>Departamento de Vehículos Motorizados Local (DMV), Oficina de Investigaciones (“Bureau of Investigations; revisar las páginas blancas de su directorio telefónico)</p> <p>New Motor Vehicle Board, 1507 21st Street, Suite 330, Sacramento, CA 95814 (916) 445-1888</p> <p>La oficina del condado local de asuntos del consumidor (revisar las páginas blancas de su directorio telefónico)</p>
Inconforme con las reparaciones o una disputa acerca de la factura de reparaciones	<p>Departamento de Asuntos del Consumidor Buró de Reparaciones Automotrices (800) 952-5210 www.smogcheck.ca.gov</p>
Fraude u otra conducta dudosa	<p>New Motor Vehicle Board (ver arriba)</p> <p>DMV Bureau of Investigations (ver arriba)</p> <p>Fiscalía Local</p> <p>Oficina del Procurador General (Attorney General), Public Inquiry Unit, 1515 K Street, Sacramento, CA 95814 (916) 322-3360 o (800) 952-5225</p>
Presentar una queja de seguridad u obtener información de un retiro de vehículos por el fabricante debido a defectos	<p>Administración Nacional de Seguridad de Tránsito en la Carretera (National Highway Traffic Safety Administration), 400 Seventh Street, SW, Washington, DC 20590</p> <p>Línea Telefónica de Seguridad Automovilística (800) 424-9393</p> <p>Centro de Seguridad Automovilística, 2001 S Street, NW, Suite 410, Washington, DC 20009 (202) 328-7700</p>
Abogado de California que se especialice en la Ley de vehículo con problemas (lemon law) y las disputas de garantías	Revisar sus páginas amarillas locales al principio de la sección “abogados” para servicios de referencia de abogados o llamar a la Asociación Estatal de la BARRA en el (415) 561-8250 para obtener el nombre del servicio de referencia certificado de abogados más cercano a Ud.
Otra información de la Ley de vehículo con problemas	Consumidores para Seguridad y Confiabilidad de Autos (CARS) , 1500 W. El Camino Ave. Suite 419, Sacramento, CA 95833-1945 (916) 759-9440
Contratos de servicio	Departamento Estatal de Seguros , 770 L Street, Sacramento CA 95814 (800) 927-4357



California Department of Consumer Affairs
401 S Street, Suite 201
Sacramento, CA 95814